

REGLAMENTO DE CONVENIOS PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS

TITULO I - CONSIDERACIONES PRELIMINARES

Artículo 1. El convenio para la prestación de servicios bancarios (en lo sucesivo "el convenio") es un acuerdo celebrado entre el Banco Comercial AV VILLAS (en lo sucesivo AV VILLAS) y un cliente (en lo sucesivo EL CLIENTE), el cual es titular de la cuenta de ahorros y/o cuenta corriente que se indica(n) en el mismo (en lo sucesivo la(s) Cuenta(s) Operativa(s)), por virtud del cual accede a la prestación de los servicios bancarios que libremente ha determinado, lo cual queda reflejado en el texto del convenio. El convenio es accesorio al contrato de cuenta de ahorros y/o cuenta corriente de la(s) Cuenta(s) Operativa(s), de manera que constituye una adición a su reglamento.
Artículo 2. Para que el convenio sea aplicable, es necesario que el mismo haya sido legalmente celebrado y se encuentre vigente.
Artículo 3. El convenio está conformado por este documento denominado "Reglamento de Convenios para Prestación de Servicios Bancarios" que contiene una parte especial que regula cada uno de los servicios a los cuales accede EL CLIENTE, los anexos que contienen las condiciones particulares de cada servicio que AV VILLAS ofrece, a los que el cliente accede de manera voluntaria y por los demás anexos que sean pertinentes referidos al Cliente (persona natural, persona jurídica). En consecuencia, los referidos documentos contienen el conjunto de derechos y obligaciones de las partes que suscriben el convenio.
Artículo 4. La normatividad contenida en los Títulos I - Consideraciones Preliminares y II - Parte General de éste Reglamento es aplicable en su totalidad a todos y cada uno de los servicios bancarios a que el cliente accede, de suerte que todas sus cláusulas son de obligatorio cumplimiento durante todo el tiempo en que permanezcan vigentes el(los) servicio(s) al(los) que accede EL CLIENTE por virtud del convenio. La normatividad del Titulo III - Parte Especial será únicamente en aquello que corresponda al(los) servicio(s) al(los) que accede EL CLIENTE por virtud del convenio.

TITULO II - PARTE GENERAL

Artículo 1. OBJETO: El objeto del convenio es definir los términos y condiciones que regularán la prestación del(los) servicio(s) al(los) cual(es) accede EL CLIENTE por virtud del mismo, y que será(n) suministrado(s) por AV VILLAS.
Artículo 2. RECIPROCIDAD: Corresponde a los saldos promedio mínimos que debe mantener EL CLIENTE en la(s) respectiva(s) Cuenta(s) Operativa(s).
Artículo 3. RECIPROCIDAD Y COMISIONES: Como contraprestación por estos servicios, EL CLIENTE mantendrá en la(s) Cuenta(s) Operativa(s) que haya indicado para el efecto, los saldos promedio mensuales pactados, y pagará a AV VILLAS las comisiones acordadas, sin que en ningún caso sea posible eximirse de esas obligaciones, salvo autorización previa y escrita de AV VILLAS.
Artículo 4. NÚMERO MENSUAL DE TRANSACCIONES A CUBRIR CON CADA PRODUCTO ASOCIADO: Corresponde a la cantidad mensual de transacciones que quedan amparadas por la reciprocidad pactada para la correspondiente Cuenta Operativa, sobre las cuales se cobrará la tarifa especial prevista para transacciones cubiertas. El valor de reciprocidad pactada por transacción se obtiene al dividir los saldos mensuales promedio pactados por EL CLIENTE en cada una de su(s) Cuenta(s) Operativa(s) entre el número de transacciones pactadas con ese producto asociado. En todo caso, se entenderá que una transacción está cubierta cuando su valor de reciprocidad (valor de reciprocidad por transacción) sea igual o mayor al "valor de reciprocidad mínimo por cada transacción" previsto en este convenio. Las transacciones cubiertas se obtienen al dividir la reciprocidad real en saldos mensuales promedio mantenidos por EL CLIENTE en cada una de su(s) Cuenta(s) Operativa(s) entre el valor de reciprocidad pactado por cada transacción.
Artículo 5. VALOR DE RECIPROCIDAD MÍNIMO POR TRANSACCIÓN: Magnitud que se obtiene al dividir la reciprocidad pactada para cada Cuenta Operativa, entre el número de transacciones a cubrir con esa reciprocidad – también pactado en el convenio.
Artículo 6. TARIFA POR TRANSACCIÓN CUBIERTA: Es el valor asignado a la comisión que se debe pagar a AV VILLAS por la realización de cada transacción cuyo valor de reciprocidad sea igual o mayor al valor de reciprocidad mínimo por transacción.
Articuló 7. TARIFA POR TRANSACCIÓN DESCUBIERTA: Es el valor asignado a la comisión que se debe pagar a AV VILLAS por la realización de cada transacción cuyo valor de reciprocidad sea menor al valor de reciprocidad mínimo por transacción. Esta tarifa es adicional a la tarifa pactada por transacciones cubiertas.
Si no se pacta tarifa alguna por transacciones descubiertas, éstas se cobrarán a tarifa plena. Las transacciones descubiertas se obtienen de la resta entre las transacciones reales menos las transacciones cubiertas.
Artículo 8. AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO: EL CLIENTE autoriza a AV VILLAS para debitar diariamente de la(s) Cuenta(s) Operativa(s) correspondiente(s), las sumas que adeudare a ésta entidad como consecuencia del desarrollo del convenio, sin que para el efecto sea necesaria la previa presentación de factura alguna, ni se requiera autorización adicional a la que se da por virtud de esta cláusula.
Artículo 9. INFORMES: AV VILLAS permitirá al CLIENTE verificar los informes sobre las transacciones efectuadas través del servicio Internet Empresas.
Artículo 10. RECLAMACIONES: Si EL CLIENTE tuviere reclamaciones que hacer a AV VILLAS por causa o con ocasión de los servicios a los que accede por el convenio, deberá presentarlas por escrito ante la oficina de radicación de la(s) Cuenta(s) Operativa(s). En todo caso, las partes acuerdan que transcurridos sesenta (60) días calendario desde la fecha de efectuadas las transacciones, sin que AV VILLAS haya recibido por escrito observación alguna por parte del CLIENTE respecto de las mismas, estas transacciones se entenderán aprobadas y sobre ellas no habrá lugar a reclamaciones futuras.
Artículo 11. CESIÓN: EL CLIENTE no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones que le confiere el convenio, salvo autorización previa y escrita de AV VILLAS.
Artículo 12. OPERACIONES PROHIBIDAS: EL CLIENTE se compromete a no emplear los servicios bancarios a los que accede por virtud del convenio para realizar cualquier actividad ilícita, ilegal o contraria a las buenas costumbres, y especialmente se compromete a no efectuar ninguna de las operaciones de lavado de activos previstas en el Capítulo V de la Ley 599 de 2000, adicionado por la Ley 747 de 2002, ni cualquier otra operación indicada en las demás normas nacionales e internacionales sobre la materia, así como aquellas que en el futuro se establecieran en las normas que las modificaren, reemplazaren o aclararen. EL CLIENTE se compromete a cumplir con todas las medidas de seguridad que AV VILLAS considere pertinentes para prevenir la ejecución de las actividades a que hace referencia esta cláusula.

Artículo 13. ACTIVIDAD LÍCITA: EL CLIENTE manifiesta de manera expresa que no tiene relación alguna con actividades prohibidas y/o calificadas por la ley como delictivas. En todo caso, EL CLIENTE autoriza de manera irrevocable a AV VILLAS para hacer las verificaciones e investigaciones que estime necesarias sobre este aspecto. AV VILLAS podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier tiempo y sin previo aviso a EL CLIENTE si éste llegare a ser (i) vinculado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos y/o conexos, (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la Oficina de Control de Activos en el Exterior (OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América; o (III) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de cualquier hecho punible.
Artículo 14. RESPONSABILIDAD: EL CLIENTE se compromete a pagar a AV VILLAS y/o a cualquier tercero la totalidad de los daños que se llegaren a generar por causa o con ocasión del incumplimiento en que incurriere respecto de cualquiera de las obligaciones establecidas en el convenio. En todo caso, EL CLIENTE asumirá de manera exclusiva la responsabilidad por las transacciones realizadas en desarrollo de los servicios a los que accede por virtud del convenio, eximiendo a AV VILLAS de cualquier responsabilidad sobre el particular.
Artículo 15. DURACIÓN: El término de duración del convenio será de un año y se prorrogará de manera automática si las partes no manifiestan por escrito lo contrario con una anticipación no inferior a treinta (30) días calendario a la fecha de renovación automática. En todo caso la vigencia del convenio no podrá ser superior a la vigencia de la (s) Cuenta (s) Operativa (s), de suerte que si la (s) Cuenta (s) Operativa (s) terminase (n) por cualquier causa, de inmediato terminará (n) el (los) convenio (s) asociado (s) a dicha (s) Cuenta (s).
Artículo 16. NOTIFICACIONES: Las notificaciones a que haya lugar en desarrollo del convenio se deberán surtir enviando comunicación escrita a las siguientes direcciones: a) CLIENTE: AV VILLAS enviará las notificaciones a la(s) persona(s) autorizadas para el manejo de la cuenta operativa a que accede el convenio en la dirección que aparezca inscrita en la oficina de radicación de la(s) Cuenta(s) Operativa(s). Si hay varias direcciones registradas, AV VILLAS elegirá válidamente cualquiera de éstas. b) AV VILLAS: Recibirá notificaciones en la dirección de la oficina de radicación de la(s) Cuenta(s) Operativa(s).
Artículo 17. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Las partes acuerdan que en casos de fuerza mayor o caso fortuito, como lo son fallas técnicas de cualquier tipo, hechos de terceros y orden de autoridad competente, entre otras, AV VILLAS podrá suspender temporalmente la prestación de los servicios bancarios a los que accede EL CLIENTE por virtud del convenio, sin que ello implique ningún tipo de responsabilidad para AV VILLAS.
Artículo 18. MODIFICACIÓN DE TARIFAS Y RECIPROCIDADES: Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula anterior, AV VILLAS podrá modificar unilateralmente las tarifas y reciprocidades en el evento en que, según su criterio, las circunstancias así lo ameriten. En estos casos, deberá informar al CLIENTE con treinta (30) días calendario de antelación las nuevas tarifas y reciprocidades a implementar. Dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la notificación de las modificaciones de las tarifas y reciprocidades, El CLIENTE podrá terminar unilateralmente el convenio sin que ello implique el pago de indemnización alguna, para lo cual deberá manifestar su decisión por escrito a AV VILLAS. Si transcurrido este término de treinta (30) días calendario desde la notificación EL CLIENTE no se ha pronunciado sobre las modificaciones a realizar, las mismas se entenderán aprobadas en los términos y condiciones establecidos en la comunicación.
Artículo 19. OTRAS MODIFICACIONES: Salvo la modificación de tarifas que se rige por la cláusula anterior, cualquier otra modificación al convenio será válida exclusivamente cuando conste por escrito y sea suscrito válidamente por las partes.
Artículo 20. TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONVENIO Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el convenio unilateralmente sin que ello implique el pago de indemnización alguna, siempre y cuando lo informe por escrito a la otra con un mínimo de 30 días hábiles de anticipación. Sin embargo, teniendo en cuenta que este convenio es accesorio al reglamento de la(s) Cuenta(s) Operativa(s), es entendido que las causales de terminación previstas en ese reglamento también serán aplicables a este convenio en los términos y condiciones allí previstos.
Artículo 21. CLÁUSULA CONFIDENCIALIDAD: Tiene la calidad de confidencial cualquier dato, información o documentación a la cual tenga acceso EL CLIENTE o el o los tercero(s) designado(s) por éste y autorizado(s) por AV VILLAS, y la cual no esté generalmente disponible para el público, sea que se suministre verbalmente, en medio magnético, copia dura, o en cualquier otro medio. En particular EL CLIENTE se obliga a: 1) Proteger la confidencialidad de la información verbal, escrita o que por cualquier otro medio reciba, restringiendo su uso de manera exclusiva a si mismo, a sus directores, empleados dependientes y/o asesores que tengan absoluta necesidad de conocerla; 2) Garantizar que las personas que tengan acceso a la información, incluyendo a sus directores, empleados, dependientes y/o asesores, reconozcan su carácter confidencial. En consecuencia, se obliga a tomar e implementar todas las medidas necesarias para impedir que la información confidencial sea copiada, divulgada, revelada o utilizada en forma indebida o no autorizada; 3) Abstenerse de copiar, divulgar o revelar a cualquier título, la información objeto de protección, salvo que AV VILLAS autorice efectuar esa transacción; 4) Presentar a AV VILLAS con la debida antelación, la relación de los terceros vinculados a EL CLIENTE que podrán tener acceso a la información confidencial; 5) Utilizar la información única y exclusivamente para los fines previstos en este convenio; 6) Cumplir con la obligación de confidencialidad de la misma forma y con el mismo cuidado que se realiza para la protección de su propia información confidencial; 7) En caso de terminación del convenio, cualquiera que sea su causa, devolver a AV VILLAS toda la documentación a que haya tenido acceso con ocasión de tal convenio y que en dicho momento conserve EL CLIENTE o sus empleados, dependientes, asesores y/o subcontratistas autorizados. En caso que AV VILLAS encuentre evidencia de alteración o manipulación indebida de la información o de la documentación a la que ha tenido acceso EL CLIENTE, lo informará a éste para que tome las medidas inmediatas encaminadas a impedir el incumplimiento de la obligación de confidencialidad de que trata este convenio o la extensión del riesgo y/o del perjuicio. Así mismo, en caso que EL CLIENTE encuentre evidencia de alteración o manipulación indebida de la información y/o de la documentación a la que ha tenido acceso, EL CLIENTE lo informará a AV VILLAS para que tome las medidas inmediatas encaminadas a impedir el incumplimiento de la obligación de confidencialidad o la extensión del riesgo y/o del perjuicio.

TITULO III. PARTE ESPECÍFICA

Capítulo 1. Nómina

Artículo 1. DEFINICIÓN: Servicio por medio del cual, EL CLIENTE efectúa el pago de su nómina a través de transferencias periódicas de fondos realizadas desde su (s) Cuenta (s) Operativa (s) a las cuentas individuales que para el efecto abra cada uno de sus empleados y/o colaboradores en AV VILLAS. AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de los servicios que prestará a EL CLIENTE, siempre que estas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento.

Artículo 2. CANAL PARA LA REALIZACIÓN DE TRANSACCIONES: El canal autorizado por AV VILLAS para realizar las operaciones es Internet Empresas, los otros canales serán utilizados sólo para contingencias.
Artículo 3. PAGO DE NÓMINA POR INTERNET EMPRESAS: Se regirá por las normas aplicables al servicio de Banca Empresarial por Internet (INTERNET EMPRESAS).

Capítulo 2. Pago de Proveedores o Servicio de Pagos:
Artículo 1. DEFINICIÓN: Es el servicio a través del cual, EL CLIENTE efectúa pagos periódicos de las obligaciones que haya contraído con terceros y/o proveedores, realizando transferencias de fondos de su (s) Cuenta (s) Operativa (s) a las cuentas individuales de los proveedores y/o terceros. AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de los servicios que prestará a EL CLIENTE, siempre que estas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento.
Artículo 2. CANAL PARA LA REALIZACIÓN DE TRANSACCIONES: El canal autorizado por AV VILLAS para realizar las operaciones es Internet Empresas, los otros canales serán utilizados solo para contingencias.
Artículo 3. PAGO DE PROVEEDORES POR INTERNET EMPRESAS: Se regirá por las normas aplicables al servicio de Banca Empresarial por Internet (INTERNET EMPRESAS).
Artículo 4. PAGO DE PROVEEDORES POR ACH: Se regirá por las normas aplicables al servicio de Transferencias Interbancarias (ACH).

Capítulo 3. Transferencias Interbancarias (ACH):
Artículo 1. DEFINICIONES: Para el cabal entendimiento de la terminología relevante en la prestación de este servicio, se adoptan las siguientes definiciones:

a) CENIT U OTRA: Operador que presta servicios de recepción, validación, proceso y distribución de transacciones electrónicas que comprometen fondos de terceros, las cuales son procesadas por autorización y bajo la responsabilidad de las entidades financieras.
b) Cliente Originador: Es el mismo CLIENTE. Para efectos de este servicio, corresponde a la persona a nombre de la cual AV VILLAS utiliza los servicios de CENIT U OTRA, solicitando efectuar débitos sobre su(s) Cuenta(s) Operativa(s) para acreditar la(s) de otros clientes receptores, radicadas en otra entidad financiera con la cual CENIT U OTRA haya celebrado un contrato equivalente.
c) Cliente Receptor: Persona natural o jurídica, cliente de otra entidad financiera con la cual CENIT U OTRA haya celebrado un contrato equivalente, a nombre de quien una entidad financiera utiliza los servicios de CENIT U OTRA, recibiendo transacciones crédito que afectan su cuenta, como resultado de transacciones procesadas a través de CENIT U OTRA.
d) Cuenta Originadora: Es la misma Cuenta Operativa, y corresponde a la cuenta que será debitada como consecuencia de la transacción crédito ordenada por EL CLIENTE.
e) Cuenta Receptora: Cuenta bancaria del Cliente Receptor, sobre la cual Entidad Financiera Receptora acreditará las transacciones crédito ordenadas por EL CLIENTE.
f) Devolución: Evento en que la Entidad Financiera Receptora reintegra las sumas transferidas por no cumplir la transacción con las condiciones establecidas por ésta, o porque no fue aceptada por el cliente receptor. Esta transacción es originada por la Entidad Financiera Receptora con destino a AV VILLAS.
g) No Aceptación: Es la negativa por parte de AV VILLAS a recibir una orden del Cliente Originador para realizar una transacción crédito.
h) Rechazo: Es una operación que consiste en el rechazo de una transacción por parte de CENIT U OTRA, por detectar errores que imposibilitan su proceso.
i) Entidad Financiera Receptora: Entidad Financiera que recibe órdenes para efectuar Transacciones sobre las cuentas de sus clientes receptores a través de CENIT U OTRA.
j) Transacción Crédito: Transacción monetaria realizada a través de CENIT U OTRA por virtud de la cual EL CLIENTE ordena a AV VILLAS debitar la(s) Cuenta(s) Operativa(s) para acreditar una cuenta receptora.
k) Prenotificación: Es una transacción no monetaria cuyo propósito es obtener una validación acerca de la existencia y condiciones de la cuenta receptora.

Artículo 2. Se entiende por transferencias interbancarias (ACH), el servicio que permite al CLIENTE impartir órdenes a AV VILLAS, para que ésta realice a través de CENIT U OTRA, transacciones crédito por virtud de las cuales se va a debitar su(s) Cuenta(s) Operativa(s) y acreditar una cuenta receptora destinataria de la transacción.
Artículo 3. EL CLIENTE autoriza a AV VILLAS para que realice a través de CENIT U OTRA las transacciones crédito por él ordenadas en los términos establecidos, las cuales afectarán su(s) Cuenta(s) Operativa(s). Únicamente serán ejecutadas por AV VILLAS las transacciones crédito que EL CLIENTE ordene.
Artículo 4. La devolución, no aceptación, o rechazo, de una transacción, se podrán generar por cualquiera de las causales indicadas a continuación:

Causales de Devolución para Transacciones Débito y Crédito		
Causal	**Descripción Estándar de la Devolución**	**Detalle adicional de la Devolución (Opcional Recomendado)**
R01	**Fondos Insuficientes:** El saldo disponible no es suficiente para cubrir el valor de la transacción.	
R02	**Cuenta Cerrada:** Cuenta cerrada por orden del Cliente Receptor o por la Entidad Financiera Originadora.	• **Cuenta Saldada:** cuenta activa que ha sido cerrada por orden del Cliente Receptor. • **Cuenta Cancelada:** cuenta activa que ha sido cerrada por orden de la Entidad Financiera Receptora.
R03	**Cuenta No Abierta:** El número de cuenta registrado no corresponde a una cuenta asignada o abierta.	



Causales de Devolución para Transacciones Débito y Crédito		
Causal	**Descripción Estándar de la Devolución**	**Detalle adicional de la Devolución (Opcional Recomendado)**
R04	**Número de Cuenta Inválido:** El número de la cuenta es incorrecto.	• La estructura del número de cuenta no es válida. • El dígito de chequeo no es válido. • Número incorrecto de dígitos.
R06	**Devolución Solicitada por la Entidad Financiera Originadora:** La Entidad Financiera Originadora ha solicitado a la Entidad Financiera Receptora, devolver una transacción.	• Por conocer que la transacción fue enviada por error. • Por conocer que la cuenta pertenece a la lista *Clinton*.
R07	**Autorización de Recaudo Revocada por el Cliente Receptor:** El Cliente Receptor ha revocado o cancelado en forma definitiva la autorización previamente dada al Cliente Originador para debitar su cuenta en el futuro.	
R08	**Orden de No Pago:** El Cliente Receptor de una transacción débito o crédito periódica ha dado orden de no pago a <u>una</u> transacción débito o crédito específica para que no sea aplicada. La Entidad Financiera Receptora debe verificar el propósito del Cliente Receptor, cuando hace una solicitud de orden de no pago, esto con el fin de asegurarse que no se trata de una revocación de autorización (R07)..	
R09	**Fondos no Disponibles:** El saldo total es suficiente para cubrir esta transacción, sin embargo el saldo disponible no es suficiente para cubrir la transacción débito y crédito**.**	
R10	**Devolución de una transacción débito y/o crédito por solicitud del Cliente Receptor (Persona Natural):** El Cliente Receptor, no acepta la transacción débito y/o crédito a su cuenta por una razón específica.	Algunas razones para aceptar una devolución solicitada por el Cliente Receptor son: • **Cliente Originador no autorizado:** La Entidad Financiera Receptora ha sido notificada por su Cliente Receptor, que el Cliente Originador de la transacción no ha sido autorizado para debitar su cuenta. • **No existe autorización o prenotificación:** No fue encontrada la autorización o acuerdo con el Cliente Receptor o no existe prenotificación. • **Monto no autorizado:** El valor de la transacción débito y/o crédito no corresponde al monto autorizado por el Cliente Receptor. • **Fecha de transacción errada:** La fecha de la transacción débito y/o crédito no corresponde a la fecha autorizada por el Cliente Receptor. • **Transacción débito o crédito fraudulenta.** • **Autorización de Recaudo cancelada:** El Cliente Receptor ha cancelado previamente la autorización de recaudo. • **Débito Duplicado:** El Cliente Receptor notifica el recibo de una transacción débito o crédito duplicada en su cuenta.
R12	**Sucursal Vendida a otra Entidad Financiera:** Una Entidad Financiera puede continuar recibiendo transacciones con destino a una cuenta de una sucursal que fue vendida a otra Entidad Financiera. Como la Entidad Financiera Receptora no puede mantener la cuenta más tiempo y no está autorizada para registrar la transacción, debe hacer la devolución de la misma, a la Entidad Financiera Originadora.	
R14	**Muerte del Delegado o Representante:** El Delegado o Representante (apoderado) del Cliente Receptor, sea este una persona o una institución autorizada para recibir transacciones en nombre de otras personas, ha muerto o ha perdido esa facultad. El beneficiario o Cliente Receptor no ha muerto.	
R15	**Muerte del Beneficiario o Titular de la Cuenta**: El Beneficiario, Cliente Receptor o Titular de la cuenta ha muerto.	
R16	**Cuenta Inactiva o Cuenta Bloqueada:** Cuenta inactiva por no tener movimiento en un periodo de tiempo o por solicitud del titular de la misma.	• **Cuenta Inactiva:** Por no tener movimiento en un período específico de tiempo. • **Cuenta Bloqueada:** Por solicitud del titular de la cuenta o Cliente Receptor.
R17	**La Identificación no coincide con Cuenta del Cliente Receptor.** La estructura del número de cuenta y el dígito de chequeo son válidos, pero el número de cuenta no corresponde con el número de identificación del Cliente Receptor registrado.	
R20	**Cuenta No Habilitada para recibir transacciones:** Cuenta de naturaleza especial que está limitada para recibir transacciones débito o crédito.	• **Cuenta marcada como de la lista "*Clinton*":** La Cuenta Receptora No está habilitada para Recibir Transacciones porque es una cuenta marcada como de la lista "Clinton" en la Entidad Financiera Receptora. • **Cuenta usada en Medios Políticos:** Si la cuenta que se debe afectar es usada en medios políticos como campañas o similar, podría usarse esta causal de devolución.
R29	**Devolución de una transacción débito por solicitud del Cliente Receptor (Persona Jurídica):** La Entidad Financiera Receptora ha sido notificada por su Cliente Receptor Corporativo (no consumidor), que el Cliente Originador de la transacción no ha sido autorizado para debitar su cuenta. *Aplica para transacciones de prenotificación débito y para transacciones monetarias débito.*	

Causales de No Aceptación
1. **Cuenta Inactiva o cuenta bloqueada**: Cuenta inactiva por no tener movimiento en un periodo de tiempo, cuenta bloqueada por solicitud del titular de la misma.
2. **La identificación no coincide con la cuenta del cliente originador**: La estructura del número de la cuenta y el dígito de chequeo son válidos, pero el número de la cuenta no corresponde con el número de identificación del Cliente originador.
3. **Cuenta no habilitada para recibir transacciones:** Cuenta de naturaleza especial que está limitada para recibir transacciones débito o crédito.
4. **Cuenta Cerrada:** Cuenta cerrada por orden del cliente originador.
5. **Cuenta no abierta:** El número de cuenta registrado no corresponde a una cuenta asignada o abierta.
6. **Número de Cuenta inválido:** El número de la cuenta es incorrecto.
7. **Validación de asociación:** Cuando el Cliente Originador ha solicitado a la EFO, que previo al envío de la transacción ordenada efectúe a través del mecanismo de Asociación de cuentas, la validación y/o verificación de los datos consignados en dichas transacciones, y en dicha verificación y /o validación de la información se compruebe que estos son inexactos, incompletos o erróneos.
8. **Fondos insuficientes:** El saldo disponible no es suficiente para cubrir el valor de la transacción débito o crédito.
Horario para ordenar transacciones
0:00 a.m. -23:59 p.m. Recepción de archivos en AV Villas. Las transacciones que lleguen antes de las 3:00 p.m. del día serán enviadas a CENIT U OTRA el mismo día, las que se reciban después de esta hora serán enviadas al siguiente día hábil.
Causales de Rechazo
1. **Fondos insuficientes**: La transacción no puede ser liquidada debido a que la cuenta de depósito de la Entidad Financiera en el Banco de la República no tiene fondos suficientes.
2. **Entidad Financiera Receptora no vinculada:** Entidad Financiera no vinculada al sistema ACH ó número de ruta y transito invalido.
3. **Participación limitada de la Entidad Financiera Receptora:** • La Entidad Financiera ha sido bloqueada por un ente regulador. • La Entidad Financiera participante esta bloqueada tanto para enviar como para recibir transacciones.

Procedimiento para realizar transacciones
Para la realización de transacciones a que se refiere el numeral 4.1 de la cláusula 4 del presente contrato, el Cliente Originador se obliga a cumplir con el siguiente procedimiento: a) La captura de datos para la realización de transacciones se llevará a cabo a través del software que para el efecto ha sido instalado por la EFO en un equipo de cómputo previamente señalado por el Cliente Originador. Es claro que el software instalado es de propiedad de la EFO, por lo cual sólo podrá ser empleado para los fines previstos en este contrato y bajo la responsabilidad exclusiva del Cliente Originador, debiendo en todo caso responder ante la EFO, por cualquier perjuicio ocasionado por el uso indebido del mismo. b) Una vez capturados los datos estos deberán ser enviados a través del aplicativo instalado, los cuales deberán ser transmitidos de acuerdo con las condiciones especiales previstas en el mismo. c) Horarios: Las transacciones débito y/o crédito que se transmitan por el cliente originador a la EFO antes de las 3:00 p.m., serán enviadas a CENIT U OTRA en el mismo día de su recepción. Aquellas que se reciban con posterioridad a la hora atrás señalada, serán enviadas por la EFO a CENIT U OTRA al día hábil siguiente de su recepción. Ver Manual operativo del Cliente.
Formato y especificaciones de cada transacción
El cliente originador para la realización de transacciones se obliga a diligenciar de forma completa los campos previstos en el formato NACHA-M así: a) Para transacciones débito y crédito: (i) Número y tipo de cuenta del cliente receptor, (ii) nombre del receptor, (iii) número y tipo de identificación del receptor , (iv) Entidad Financiera y ciudad de radicación de la cuenta receptora, (v) monto de la transacción. b) Para transacciones de prenotificación: (i) Número y tipo de cuenta del cliente receptor, (ii) nombre del receptor, (iii) número y tipo de identificación del receptor , (iv) Entidad Financiera y ciudad de radicación de la cuenta receptora.

En cualquiera de esos eventos, AV VILLAS notificará sobre esta situación al CLIENTE a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha en que fue fallida la transacción. En todo caso, AV VILLAS no tendrá ninguna responsabilidad frente al CLIENTE o frente a terceros por las devoluciones, no aceptaciones o rechazos que ocurran durante la ejecución del convenio.
Artículo 5. Cuando una transacción sea devuelta, no aceptada o rechazada, AV VILLAS tendrá derecho al pago de su comisión por parte del CLIENTE, como quiera que la transacción no se perfeccionó por un hecho no imputable a esta entidad. Igualmente, las partes acuerdan que AV VILLAS no pagará ningún tipo de rendimientos sobre las sumas de dinero objeto de devolución.
Artículo 6. Una vez impartida por EL CLIENTE la orden de efectuar una transacción crédito, ésta será irrevocable e inmodificable, y AV VILLAS no estará obligado a reversarla o modificarla por una contraorden de aquel. No obstante lo anterior, será facultad de AV VILLAS intentar cumplir con la contraorden del CLIENTE, lo cual se hará bajo la responsabilidad exclusiva de éste, quien, además, deberá asumir todos los gastos en los que fuera necesario incurrir por ese motivo.
Artículo 8. EL CLIENTE podrá ordenar a AV VILLAS que provisionalmente se abstenga de realizar transacciones crédito que afecten su(s) Cuenta(s) Operativa(s), para lo cual deberá notificar por escrito a AV VILLAS su instrucción, con no menos de 5 días hábiles de anticipación.
Artículo 9. Será facultad exclusiva de AV VILLAS la realización del proceso de prenotificación. AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de los servicios que prestará a EL CLIENTE, siempre que estas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento.

Capítulo 4. Recaudos
Artículo1. DEFINICIÓN: Es el servicio a través del cual, personas naturales o jurídicas recaudan o recogen el dinero producido de obligaciones periódicas que tengan con sus usuarios o clientes, para ser abonado en forma inmediata a la (s) Cuentas Operativa (s), en este caso recaudadora (s), que tengan en AV VILLAS. AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de los servicios que prestará a EL CLIENTE, siempre que estas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento.
Artículo 2. CANALES PARA EL RECAUDO. AV VILLAS podrá realizar el recaudo a través de las oficinas o a través de los diferentes canales electrónicos, en los términos que se establecen en este documento.
2.1. Recaudo en Oficinas.
2.1.1 AV VILLAS realizará el recaudo en horario básico de atención al público o en horario adicional si lo hubiere. Cuando sea lo primero, el monto recaudado será abonado a la cuenta tan pronto como se reciba; cuando sea lo segundo, el monto recaudado se abonará al siguiente día hábil bancario.
2.1.2 Si para efectuar el recaudo fuere necesario presentar previamente un determinado formato, EL CLIENTE deberá hacer entrega del mismo a AV VILLAS, quien podrá aprobarlo o improbarlo; en todo caso, cualquier modificación que EL CLIENTE realice sobre ese formato, deberá ser informada por escrito a AV VILLAS, con no menos de 10 días hábiles de anticipación a la fecha en que se iniciará el recaudo con ese formato.
2.1.3 AV VILLAS únicamente verificará que la cantidad que aparece como *valor total a pagar* coincida con la suma de dinero que efectivamente recibe, quedando exenta de realizar cualquier tipo de comprobaciones adicionales.
2.2. Recaudo a través del Centro de Pagos Virtual
2.2.1 Los recaudos a través de este canal serán efectuados por AV VILLAS siempre y cuando el convenio de recaudo suscrito con EL CLIENTE se encuentre vigente y que EL CLIENTE se encuentre registrado como usuario del CENTRO DE PAGOS VIRTUALES DE AV VILLAS.
2.2.2. Para el efecto, EL CLIENTE bajo su responsabilidad, designará un Usuario Administrador quien podrá administrar las seguridades del Centro de Pagos Virtual AV Villas y habilitar otros usuarios para el uso del mismo. La clave del usuario Administrador constituye una firma electrónica y por lo tanto obliga al CLIENTE en relación con todas las transacciones que se efectúen con la misma. Es responsabilidad del CLIENTE que el Usuario Administrador cambie periódicamente la clave, la cual es personal e intransferible.
2.2.3. EL CLIENTE se obliga a seguir únicamente las instrucciones que le indique AV VILLAS en el portal.
2.2.4. AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de la utilización del portal. EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento y en el Manual Usuario Centro de Pagos AV Villas.
2.2.5. AV VILLAS no asume responsabilidad alguna en caso de que el cliente o los clientes de este no puedan efectuar operaciones por problemas técnicos en el sistema.
2.2.6. AV VILLAS brindará al CLIENTE orientación sobre el uso del CENTRO DE PAGOS VIRTUALES AV VILLAS, cuando éste lo solicite.

Artículo 3. AV VILLAS no será responsable de la información contenida en los archivos cargados por EL CLIENTE para efectuar los recaudos a sus clientes.
Artículo 4. La información transmitida en los archivos deberá cumplir con las especificaciones técnicas determinadas por AV VILLAS.
Artículo 5. EL CLIENTE autoriza de manera expresa al Banco AV VILLAS para efectuar el débito por el valor del Servicio prestado a través del CENTRO DE PAGOS VIRTUALES AV VILLAS cargando el valor a la cuenta registrada como cuenta operativa del convenio.
Artículo 6. El Cliente, persona natural o el cliente persona jurídica a través de su representante legal o quien haga sus veces podrá solicitar la modificación o cancelación del convenio, a través del Gerente de Cuenta o el Gerente de la oficina radicadora de la cuenta, en cualquier momento, adelantando el procedimiento establecido en el "Instructivo Aplicativo para matricula de Convenios".
Articulo 7. Se entenderá que el cliente conoce y acepta los términos y condiciones establecidos en el presente Reglamento y en el Manual de Usuario Centro de Pagos AV Villas, una vez culmine el proceso de Registro de Usuario en el Sistema.

Capítulo 5. Internet Empresas
Artículo 1 DEFINICIÓN: Se entiende por Banca Empresarial por Internet, el servicio que le permite AL CLIENTE comunicarse desde un computador, con el computador central de AV VILLAS a través de Internet o de cualquier otra red que en el futuro establezca AV VILLAS, para realizar transacciones sobre su(s) Cuenta(s) Operativa(s). AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de los servicios que prestará a EL CLIENTE, siempre que éstas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento.
Artículo 2. Por virtud de este convenio, EL CLIENTE tendrá derecho a efectuar las siguientes transacciones: consultas de saldo, consultas de movimiento, consultas de recaudo, transferencias entre cuentas, pago de nómina y de proveedores, creación, eliminación y actualización de usuarios, exportación de información en archivos planos o Excel, así como el control de los mismos por medio de reportes y todas las demás opciones que se desarrollen dentro de este servicio, de acuerdo con el (los) módulo (s) adquirido (s) por EL CLIENTE. Para efectos de las transferencias entre cuentas, EL CLIENTE podrá asociar cuentas que se identifiquen con su propio NIT o con NIT diferentes, bajo su exclusiva responsabilidad. Por lo tanto desde la(s) cuenta(s) inscrita(s) en el Portal, EL CLIENTE podrá hacer transferencias, pagos de nómina y pagos a proveedores hacia otras cuentas propias o hacia cuentas que pertenezcan a titulares distintos en cualquier entidad financiera, sin que AV VILLAS esté obligado a realizar ningún tipo de verificación ni de confirmación.
Artículo 3. SCRATCH OFF es una Tarjeta física impresa de seguridad que contiene una clave para el acceso al canal de INTERNET EMPRESAS, la cual se compone de cuatro (4) dígitos y que deberá ser cambiada por El CLIENTE cuando ingrese por primera vez al Servicio.
Artículo 4. TOKEN es un dispositivo electrónico que genera una clave de seis (6) dígitos y un código de seguridad de cuatro (4) dígitos, la primera para incrementar el nivel de seguridad en el acceso al canal de INTERNET EMPRESAS y el segundo para garantizar una conexión segura con AV VILLAS, el cual debe ser previamente confirmado por El CLIENTE con respecto al mostrado por el Sistema como señal de alerta de autenticación. Confrontación que el CLIENTE se obliga a realizar cada vez que ingrese al canal de INTERNET EMPRESAS.
Artículo 5. Se entiende por Usuario Administrador a la persona natural designada por EL CLIENTE para la administración de las seguridades del portal y asignación de demás usuarios habilitados para el uso del mismo. La clave del usuario administrador del CLIENTE constituye una firma electrónica y por lo tanto las transacciones que se realicen con ella se entenderán realizadas por EL CLIENTE y afectarán la(s) respectiva(s) cuentas inscritas en el Portal.
Artículo 6. AV VILLAS entregará al CLIENTE un SCRATCH OFF y un TOKEN para que pueda emplear este Servicio, los cuales serán de su uso exclusivo, personal e intransferible.
Artículo 7. El CLIENTE será responsable de la asignación de claves, del TOKEN, de los niveles de acceso a los usuarios que éste quiera designar y de la verificación del código de seguridad emitido por AV VILLAS. El uso de la clave y TOKEN por parte de esos usuarios, así como las transferencias y operaciones que realicen en desarrollo de este servicio, serán responsabilidad exclusiva del CLIENTE.
Artículo 8. La asignación de los TOKEN será para todos los usuarios que tengan perfil transaccional (elaboración y/o aprobación de archivos para pago de nominas, proveedores, transferencias y pagos o cualquier otra transacción monetaria) y cuyos topes asignados sean mayores a cero. AV VILLAS entregara únicamente el (los) TOKEN (s) al usuario administrador, quien a su vez efectuará la entrega de los mismos a los demás usuarios que tengan perfil transaccional.
Artículo 9. EL CLIENTE tendrá la facultad de aceptar o rechazar el TOKEN y el uso del mismo. En caso de no aceptar su uso y los topes asignados sean mayores a cero, AV VILLAS registrará la no aceptación de No Token y quedará constancia en el contrato de que EL CLIENTE asume toda responsabilidad por cualquier transacción que se realice con cualquiera de los usuarios y claves habilitados para el manejo de su portal.
Artículo 10. AV VILLAS brindará al CLIENTE capacitación sobre el uso del portal cuando éste lo solicite e informará periódicamente a través de diferentes medios sobre las seguridades que debe tener en cuenta para su utilización. AV VILLAS conservará evidencia de la capacitación suministrada al cliente.
Artículo 11. En caso de pérdida, extravío, hurto o sustracción del TOKEN, EL CLIENTE deberá informarlo a AV VILLAS inmediatamente mediante comunicación telefónica a la Línea de Servicio al Cliente, solicitando la anulación del TOKEN. AV VILLAS le informará al Cliente el procedimiento para la reposición del TOKEN.
Artículo 12. AV VILLAS no será responsable de la información contenida en los archivos utilizados por EL CLIENTE para pagos masivos como nómina, proveedores, transferencias ACH y cualquier otro servicio que se desarrolle en el futuro.
Artículo 13. La información transmitida en los archivos deberá cumplir con las especificaciones técnicas determinadas por AV VILLAS.
Artículo 14. EL CLIENTE podrá verificar las transacciones realizadas a través de los servicios empresariales, por medio de los canales electrónicos de AV VILLAS y tendrá la posibilidad de generar su extracto a través de Internet Empresas.
Artículo 15. Para todos los efectos, AV VILLAS presume que cualquier instrucción impartida por EL CLIENTE es auténtica. En consecuencia, corresponde al CLIENTE establecer mecanismos de seguridad que le permitan mantener la confidencialidad de cualquier identificación que le otorgue AV VILLAS, quien no asumirá ninguna responsabilidad por transacciones que ordenen terceros no autorizados, a nombre del CLIENTE.



Artículo 16. EL CLIENTE autoriza de manera expresa al Banco AV VILLAS para efectuar el débito por el valor del Servicio de Internet Empresas, cargando el valor a la cuenta registrada como cuenta principal del convenio.
Artículo 17. EL CLIENTE podrá autorizar a AV VILLAS para que anualmente incremente los topes asignados a cada uno de los módulos habilitados, en el mismo porcentaje en que se incrementa el Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV), cuando EL CLIENTE acepte esta condición en el formato Servicio de Internet Empresas – BBS, suscrito por las partes.
Articulo 18. Articulo 17. EL CLIENTE en la matrícula del Servicio de Internet Empresas - BBS será el responsable de establecer los topes totales para transar en el Portal. Así mismo, EL CLIENTE, bajo su responsabilidad, podrá autorizar varios usuarios para transar en el Portal y asignarles cupos cuyo control en la utilización de éstos corresponde al CLIENTE. Sin perjuicio de lo previsto en esta cláusula y como un servicio agregado de AV VILLAS, éste implementará los siguientes controles a los topes del CLIENTE: a) AV Villas controlará que las suma de las transacciones realizadas para Pagos Masivos (Nóminas y ACH), Transferencias Internas y Transferencias AVAL, por todos los usuarios creados por EL CLIENTE no superen los topes totales asignados en la matricula del Servicio de Internet Empresas – BBS. b) Respecto de las transacciones realizadas para Pago Comercio Electrónico (PSE) y Pago Servicios Públicos (PSP), cada usuario creado por EL CLIENTE podrá realizarlas hasta el límite total registrado por el CLIENTE en estos módulos para transar a través del Portal. Por lo tanto AV VILLAS controlará que las transacciones que realice cada usuario creado por EL CLIENTE no superen los topes totales asignados en la matricula del Servicio de Internet Empresas – BBS, pero no controlará que la sumatoria de todas las transacciones que realicen todos los usuarios creados, no supere el límite total establecido para transar en los módulos mencionados en el literal b) de éste numeral.
Artículo 19. EL CLIENTE podrá autorizar a AV VILLAS para que anualmente incremente los topes asignados a cada uno de los módulos habilitados, en el mismo porcentaje en que se incrementa el Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV), cuando EL CLIENTE acepte esta condición en el formato Servicio de Internet Empresas – BBS, suscrito por las partes.
Artículo 20. AV VILLAS podrá bloquear unilateralmente el acceso al portal Internet Empresas cuando el cliente registre erradamente su clave de acceso después de un número de cinco (5) veces o cuando AV VILLAS considere que existen situaciones que coloquen en riesgo los recursos que el cliente ha entregado en depósito.
Artículo 21. AV VILLAS aplicará todas las novedades solicitadas por los clientes, 24 horas hábiles después de haber sido radicada la solicitud ante la oficina en la cual se suscribió el SERVICIO DE INTERNET EMPRESAS - BBS.
Artículo 22. El Cliente o Representante Legal (o quien haga sus veces) puede solicitar la cancelación del portal empresarial BBS en cualquier momento al dirigirse a cualquier oficina del Banco AV VILLAS por medio de un documento soporte con firma y huella del cliente. Por lo que el Banco procederá inmediatamente a la cancelación del servicio BBS.
Artículo 23. Cuando el Cliente o Representante Legal (o quien haga sus veces) haya cancelado el servicio de Internet Empresas BBS y desee reactivarlo, deberá presentar un documento soporte por medio del Gerente de oficina o Gerente de Banca solicitando dicho servicio. Por lo tanto, el Banco AV VILLAS lo restablecerá en un tiempo no mayor a tres (3) días hábiles.

Capítulo 6. Tarjeta Recargable Débito Plus
Artículo 1. DEFINICIÓN: Se entiende por convenio Tarjeta Débito Plus, el servicio que le permite a EL CLIENTE la activación de un número plural de tarjetas débito dependientes de su(s) Cuenta(s) Operativa (s) en el BANCO, que podrán ser entregadas por EL CLIENTE al(os) tarjeta habiente(s) o usuario(s) final(es) que libremente escoja, AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de los servicios que prestará a EL CLIENTE, siempre que estas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento.
Artículo 2. REDEBAN MULTICOLOR instalará sin costo en el lugar que EL CLIENTE establezca, un software con su respectiva licencia y un dispositivo o Pin Pad destinado a realizar diferentes operaciones relacionadas con el manejo de las tarjetas débito tales como: activación, cambios de clave, consulta de saldo, consulta de últimos 5 movimientos y reposición de tarjetas por deterioro. REDEBAN MULTICOLOR se hará responsable de las labores de capacitación y soporte derivadas de la instalación y utilización del software de conformidad con el inciso anterior.
Artículo 3. El uso del software instalado así como las novedades que a través de este se efectúen sobre las tarjetas, se realizaran bajo la responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE.
Artículo 4. Las tarjetas débito plus serán generadas por el BANCO y entregadas a EL CLIENTE con una clave genérica que deberá ser modificada por cada tarjeta habiente a través del software y el Pin Pad instalado en las dependencias de EL CLIENTE. Para todos los casos, EL CLIENTE será responsable y deberá asegurarse de que el usuario final efectúe la asignación de su clave personal inmediatamente se haya efectuado la entrega y activación de la tarjeta.
Artículo 5. EL CLIENTE podrá solicitar bajo su responsabilidad y por escrito al BANCO la cantidad de tarjetas que necesite con veinte (20) días hábiles de anticipación. Una vez realizado el procedimiento de emisión de las tarjetas correspondiente, EL BANCO hará la entrega final a EL CLIENTE.
Artículo 6. Por virtud de este convenio, EL CLIENTE será el único responsable de la custodia y activación de las tarjetas así como de la entrega a sus usuarios finales para que éstos consuman el dinero cargado en ellas en establecimientos de comercio o lo retiren utilizando cajeros automáticos de cualquier red, según sea el mandato del CLIENTE en la negociación con EL BANCO.
Artículo 7. El CLIENTE será responsable de enviar a través de Internet Empresas, un archivo plano que contendrá la información necesaria para recargar cada una de las tarjetas previamente activadas. La información transmitida en los archivos deberá cumplir con las especificaciones técnicas determinadas por EL BANCO. Así mismo, cuando el archivo se envíe en disquete, EL CLIENTE anexará relación física con la misma información, que deberá estar debidamente firmada por la(s) persona(s) autorizada (s) para el manejo de la cuenta de EL CLIENTE. EL BANCO únicamente se hará responsable por la realización de las transacciones que EL CLIENTE le haya ordenado de conformidad con el inciso anterior y de reportar el resultado de la transacción.
Artículo 8. Las Tarjetas Débito Plus no estarán habilitadas para que el tarjeta habiente o usuario final realice transacciones a través del sistema de Audiorespuesta, el portal de Internet y/o la red de oficinas de EL BANCO.
Artículo 9. Para todos los efectos, EL BANCO presume que cualquier instrucción impartida o novedad sobre las tarjetas efectuada por EL CLIENTE es autentica. En consecuencia, corresponde al CLIENTE establecer mecanismos de seguridad que le permitan mantener la confidencialidad de cualquier



clave y el manejo de los aplicativos que le instale EL BANCO en desarrollo de este convenio, quien no asumirá ninguna responsabilidad por las transacciones que ordenen terceros no autorizados, a nombre de EL CLIENTE.
Artículo 10. Como contraprestación por la utilización de los servicios aquí descritos, EL CLIENTE pagará al BANCO las comisiones acordadas, sin que en ningún caso sea posible eximirse de esas obligaciones, salvo autorización previa y escrita del BANCO.
Artículo 11. EL CLIENTE se obliga a custodiar y a guardar total confidencialidad sobre la información de los usuarios finales de las Tarjetas Débito Plus a que tenga acceso como consecuencia de la utilización de este servicio; así como se hace responsable por cualquier utilización que se haga de la misma por parte de sus funcionarios o del personal a su cargo que tenga acceso a dicha información.
Artículo 12. EL BANCO hará entrega a EL CLIENTE de los respectivos manuales e instructivos que podrá utilizar como material de apoyo y consulta para facilitar la utilización de las diferentes aplicaciones y herramientas instaladas por EL BANCO en desarrollo de este convenio.
Artículo 13. Los requerimientos o reclamaciones producto de la utilización de las tarjetas débito plus por parte de sus usuarios finales serán atendidas por el Centro de Atención al Cliente de REDEBAN MULTICOLOR sin perjuicio de lo establecido en Artículo 10 Titulo II "Parte General" del presente documento.
Artículo 14. Los plásticos solicitados por EL CLIENTE serán entregados de manera personalizada a través de un courrier especializado contratado por EL BANCO. EL CLIENTE deberá verificar el contenido y la cantidad de plásticos recibidos de conformidad con lo pactado con EL BANCO. En caso de existir inconformidad deberá manifestarlo por escrito al BANCO con un plazo no mayor a (3) días hábiles posteriores a la recepción de los plásticos.

Capítulo 7. Tarjeta Bono Debito Plus

Artículo 1. DEFINICIÓN: Se entiende por convenio Tarjeta Débito Plus, el servicio que le permite a EL CLIENTE la activación de un número plural de tarjetas débito dependientes de su(s) Cuenta(s) Operativa (s) en el BANCO que podrán ser obsequiadas por EL CLIENTE al(os) tarjeta habiente(s) o usuario(s) final(es) que libremente escoja, AV VILLAS tiene plena autonomía para fijar las tarifas que cobrará por concepto de los servicios que prestará a EL CLIENTE, siempre que estas les hayan sido previamente informadas, y de la misma manera, EL CLIENTE tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento.
Artículo 2. Las tarjetas Regalo Débito Plus serán generadas por el BANCO y entregadas a EL CLIENTE con una clave aleatoria impresa con el sistema scratch-off que no podrá ser modificada y que deberá ser conocida solamente por cada usuario final. En todo caso, una vez entregadas las tarjetas a EL CLIENTE por parte de EL BANCO; será responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE, que el usuario final reciba el plástico en perfecto estado y sin ninguna alteración física que pueda evidenciar el conocimiento de la clave por parte de un tercero.
Artículo 3. El CLIENTE, mediante el presente documento, solicita bajo su responsabilidad a EL BANCO, la emisión de la cantidad especificada de Tarjetas Regalo Débito Plus. Así mismo, autoriza expresamente a EL BANCO a realizar el descuento de su(s) cuenta(s) operativa(s) por el valor especificado en el presente documento, con el fin de cargar cada una de las Tarjetas Regalo Débito Plus solicitadas.
Artículo 4. El CLIENTE asumirá de manera exclusiva la responsabilidad por las transacciones realizadas en desarrollo del servicio a que accede por virtud del presente convenio. Eximiendo a AV VILLAS de cualquier responsabilidad sobre el particular.
Artículo 5. EL CLIENTE, una vez reciba las Tarjetas Bono Débito Plus solicitadas, será el único responsable de la custodia y entrega de las mismas a sus usuarios finales para que éstos consuman el dinero cargado en ellas en establecimientos de comercio o lo retiren utilizando cajeros automáticos de cualquier red, según sea el mandato del CLIENTE en el presente convenio de Tarjeta Regalo Débito Plus con EL BANCO. La utilización de estos servicios por parte de los usuarios finales estará sujeta a las tarifas previamente establecidas por el Banco.
Artículo 6. Las Tarjetas Bono Débito Plus no estarán habilitadas para que el usuario final realice transacciones a través del sistema de Audiorespuesta, el portal de Internet y/o la red de oficinas de EL BANCO.
Artículo 7. Como contraprestación por la utilización de los servicios aquí descritos, EL CLIENTE se obliga a pagar al BANCO la comisión establecida por la emisión de los plásticos y las claves. En consecuencia, autoriza a EL BANCO a efectuar el descuento correspondiente al valor de la comisión de la (s) cuenta (s) operativa (s) de su propiedad en el BANCO.
Artículo 8. En caso de presentarse reclamaciones producto de la utilización de las tarjetas regalo débito Plus por parte de sus usuarios finales serán atendidas por el Centro de Atención al Cliente de REDEBAN MULTICOLOR; No obstante, si EL CLIENTE tuviere reclamaciones que hacer al BANCO por causa o con ocasión de los servicios a los que accede por este contrato, deberá presentarlas por escrito en la oficina de radicación de la(s) Cuenta(s) Operativa(s).
Artículo 9. Los plásticos solicitados por EL CLIENTE serán entregados al vencimiento de los ocho días hábiles siguientes a su solicitud de manera personalizada a través de un courrier especializado contratado por EL BANCO. EL CLIENTE al momento de la entrega deberá verificar el contenido y la cantidad de plásticos y claves recibidos de conformidad con lo pactado con EL BANCO.
Artículo 10. Las condiciones de uso de la Tarjeta, están sujetas a lo dispuesto en los anexos, "Formulario de Solicitud de Tarjetas Regalo Débito Plus" y "Formulario de Inscripción del Servicio respectivamente".
Artículo 11. EL CLIENTE manifiesta que ha recibido la totalidad de documentos que conforman éste servicio "Formulario de Solicitud de Tarjetas Regalo Débito Plus" y "Formulario de Inscripción del Servicio respectivamente", y que comprende todas las disposiciones contenidas en los mismos, las cuales acepta de manera íntegra e incondicional.

Capítulo 8. Transferencias Empresariales:

Artículo 1. DEFINICIONES: Para todos los efectos de interpretación en la prestación del servicio de Transferencias Empresariales, se adoptan las siguientes definiciones:

a) Transferencias: Son aquellas operaciones de traslados crédito y débito, de fondos que se realizan entre cuentas de un mismo titular.
b) Cuenta Principal: Cuenta corriente o de ahorros que concentrará o dispersará de forma automática los fondos de o hacia las Cuentas Auxiliares Asociadas. Si cumple la primera de las funciones mencionadas, se denominará Cuenta Concentradora, en tanto que si cumple la segunda de tales funciones se denominará Cuenta Dispersadora. Un Cliente sólo podrá tener una Cuenta Principal y corresponde a la señalada en este convenio.

c) Cuentas Auxiliares Asociadas: Son las cuentas corrientes o de ahorros, que permiten el traslado de los fondos según los parámetros establecidos en el convenio hacia la Cuenta Principal o que reciben traslados de dicha Cuenta Principal.
d) Dispersar: Transacción que de manera automática debita de la Cuenta Principal y acredita a las Cuentas Auxiliares Asociadas, las sumas de dinero que sean necesarias para cumplir al cierre, con los límites establecidos por el Cliente para la Cuenta Principal.
e) Concentrar: Transacción que de manera automática debita de las Cuentas Auxiliares Asociadas y acredita la Cuenta Principal las sumas de dinero que sean necesarias para cumplir al cierre, con los límites establecidos por el Cliente para dichas Cuentas Auxiliares Asociadas.
f) Dispersar y Concentrar: Transacción que de manera automática debita de las Cuentas Auxiliares Asociadas y acredita la Cuenta Principal o viceversa, las sumas de dinero que sean necesarias para cumplir al cierre, con los límites establecidos por el Cliente para dichas Cuentas Auxiliares Asociadas.

Artículo 2. El servicio de transferencias Empresariales es aquel que le permite al CLIENTE impartir órdenes a AV VILLAS, para que ésta proceda a Dispersar y/o Concentrar, realice transacciones débito o crédito entre sumas de dinero entre su Cuenta Principal y sus Cuentas Auxiliares Asociadas.
Tanto la Cuenta Principal como las Cuentas Auxiliares Asociadas deben estar abiertas en AV VILLAS y deben pertenecer al mismo titular.

Artículo 3. En caso de que la Cuenta Principal o las Cuentas Auxiliares Asociadas desde las cuales se deban realizar operaciones débito para acreditar una u otras, según corresponda, no existan fondos disponibles suficientes para cubrir el límite establecido por el Cliente. AV Villas queda irrevocablemente autorizado para afectar los siguientes cupos que el Cliente tenga vigentes y aprobados, en el mismo orden que se establece: i) Cupo de sobregiro aprobado; ii) Cupo de Canje si existen cheques en canje. En todo caso, AV Villas no está obligado a otorgar crédito alguno para cumplir con los límites establecidos por el Cliente.

Artículo 4. La devolución, no aceptación, o rechazo de una transacción, se podrán generar por cualquiera de las causales indicadas a continuación:

- **Cuenta Saldada:** Cuenta activa que ha sido cerrada por orden del Cliente.
- **Cuenta Cancelada:** Cuenta activa que ha sido cerrada por orden de AV Villas o de autoridad competente.
- **Cuenta Bloqueada:** Por solicitud del titular de la misma o cuando por disposición del Banco se realiza el bloqueo total de la misma.
- **Cuenta No Habilitada para recibir transacciones:** Cuenta de naturaleza especial que está limitada para recibir transacciones débito o crédito.
- **Cuenta usada en Medios Políticos:** Cuando la cuenta que se afecta es usada para manejar fondos de campañas políticas o medios políticos. Cuando la Cuenta que recibe la transferencia No está habilitada porque es una cuenta que ha registrado operaciones reportadas como sospechosas por AV Villas a la autoridad competente o su titular se encuentra o está relacionado con listas de clientes con restricción tales como OFAC, Clinton o similares.
- **La identificación no coincide con la cuenta del cliente originador:** La estructura del número de la cuenta y el dígito de chequeo son válidos, pero el número de la cuenta no corresponde con el número de identificación del Cliente.
- **Número de Cuenta inválido:** El número de la cuenta es incorrecto.
- **Cuenta embargada:** Cuando la cuenta tenga una orden de embargo total vigente por solicitud de una autoridad competente.
- **Fondos insuficientes:** No contar con los fondos suficientes para cubrir los saldos mínimos establecidos por el Cliente

Artículo 5. Horario para realizar las transacciones: Los débitos y créditos que se efectúen en jornada diurna entre la Cuenta Principal y las Cuentas Auxiliares Asociadas por cualquier canal, se verán reflejados al siguiente día hábil.
Las transacciones por cobros pendientes y el pago de cheques en canje se verán reflejados al siguiente día hábil de realizada la transacción afectando el saldo de cierre de la cuenta.

Artículo 6. La captura de datos para la realización de transacciones se llevará a cabo a través de la oficina radicadora de la Cuenta Principal previa autorización de AV VILLAS.

Artículo 7. Para la realización de las transacciones el Cliente se obliga a diligenciar de forma completa los campos previstos en el Convenio de prestación de servicios de transferencias empresariales de la siguiente manera:
a) Para transacciones débito y crédito: (i) Número y tipo de cuenta del cliente, (ii) nombre del cliente, (iii) número y tipo de identificación del cliente , (iv) Fecha de Inicio del Convenio. (v) Tipo de Contrato.
b) Condiciones Operativas de la cuenta Principal: (i) Tipo de Producto, (ii) Tipo de Transferencia a Efectuar, (iii) Saldo mínimo de cierre.
c) Condiciones Operativas de las cuentas auxiliares asociadas: (i) Tipo de Producto, (ii) Número de Producto (iii) Tipo de movimiento a realizar. (iv) Orden de dispersión de las cuentas auxiliares asociadas, (V) saldo mínimo de cierre.

Articulo 8. La dispersión o concentración de las cuentas se realizará en el orden en que se encuentran relacionadas en el convenio de transferencias empresariales, para cualquier cambio que el Cliente desee realizar ya sea en las cuentas, monto u orden, se deberá modificar el convenio.

Artículo 9. Una vez EL CLIENTE realice una transacción crédito, ésta será irrevocable e inmodificable, por tanto AV VILLAS no estará obligado a reversarla o modificarla por la contraorden de EL CLIENTE. No obstante lo anterior, será facultad de AV VILLAS intentar cumplir con la contraorden del CLIENTE, la cual se hará bajo la responsabilidad exclusiva de éste, quien, además, deberá asumir todos los gastos en los que fuera necesario incurrir por ese motivo.

Artículo 10. EL CLIENTE se obliga a pagar a AV Villas las comisiones y/o contraprestaciones que se fijan en este convenio. AV VILLAS podrá en cualquier tiempo modificar las tarifas, informando al cliente de manera previa, el Cliente tiene libertad para decidir si acepta las condiciones o si desiste de convenir con AV VILLAS en los términos contemplados en este reglamento. En todo caso, la realización de nuevas operaciones de Transferencia Empresarial por parte del Cliente implicará la aceptación de las nuevas tarifas, las cuales deberán ser pagadas por el Cliente.

Artículo 11. Además de las causales de terminación pactadas en los respectivos reglamentos de la Cuenta Principal y de las Cuentas Auxiliares Asociadas, así como en las condiciones generales de este Convenio, AV Villas podrá terminar en cualquier tiempo y sin previo aviso el presente servicio de Transferencias Empresariales, en el evento en que la autoridad competente expida alguna norma que prohíba estas operaciones entre cuentas de un mismo titular o que establezca gravámenes o cargas diferenciales entre las cuentas de ahorro y las cuentas corrientes.

Capítulo 9. Adquirencia



Artículo 1. DEFINICIÓN: Es el servicio que ofrece AV VILLAS a los Establecimientos de Comercio a través de las personas naturales o jurídicas, propietario(s) en adelante CLIENTE, para que depositen en una cuenta corriente previamente registrada, el resultado de las ventas en las que se utilizan como medio de pago tarjetas de crédito y/o débito de las franquicias MasterCard o Visa, para efectuar la compra de productos y/o servicios de cualquier índole; las cuales pueden ser mediante la modalidad de Venta Presencial y/o Venta No Presencial. En todas las solicitudes AV VILLAS se reserva el derecho de ofrecer este servicio a través de cuentas de ahorro, previo cumplimiento de los requisitos y procedimientos internos. **Parágrafo Primero** Venta Presencial: Cuando se requiere de la presencia física del tarjetahabiente en el establecimiento. **Parágrafo Segundo** Venta No Presencial: Cuando no se requiere de la presencia física del tarjetahabiente en el establecimiento y por consiguiente de la presentación física de la tarjeta débito o crédito (teléfono, Internet, cupón u otros medios similares). **Parágrafo Tercero:** Abono se considera a todos los valores por las ventas presenciales y/o no presenciales realizadas por el establecimiento de comercio, los cuales son colocados en una cuenta depósito de tipo corriente o de ahorro registrada con AV VILLAS. **Parágrafo Cuarto:** Tarjetahabiente es la persona titular con una tarjeta o instrumento de pago de las marcas referidas por las franquicias, que mantiene una relación como cliente o usuario, según sea el caso, con la entidad financiera emisora para realizar transacciones a través de los medios de pago habilitados por el Sistema.

Articulo 2. TITULAR DEL CONVENIO O CLIENTE**:** Para efectos de este servicio se refiere al establecimiento de comercio que comprende a persona(s) natural(es) y/o jurídicas, propietarias o no; debidamente afiliada(s) a través de AV VILLAS al sistema de pago de las franquicias MasterCard y/o Visa y el cual será el titular de la cuenta habilitada ante AV VILLAS para recibir todos los abonos y/o cargos de las operaciones financieras por el producto de las ventas de bienes y/o servicios que suministran y/o la cancelación de obligaciones por medio de tarjetas u otro instrumento de pago.

Artículo 3 COMISIÓN DE ADQUIRENCIA: Como contraprestación por el servicio, el CLIENTE se obliga a pagar una comisión en porcentaje o valor fijo en pesos y/o mantener las reciprocidades que AV VILLAS tenga pactadas con el cliente, las cuales se darán a conocer en el momento de la negociación y quedarán consignadas en el Anexo Al Reglamento De Convenios Para La Prestación De Servicios Bancarios – Capítulo Adquirencias. **Parágrafo Primero:** Reciprocidad**:** AV VILLAS reducirá la comisión de Adquirencia cobrada al CLIENTE, siempre y cuando mantenga los saldos promedios mensuales comprometidos en el Anexo Al Reglamento De Convenios Para La Prestación De Servicios Bancarios- Capítulo Adquirencias. En el caso de no mantener la reciprocidad pactada, el CLIENTE pagará a AV VILLAS a título de comisión de Adquirencia y por cada transacción realizada el porcentaje o valor fijo en pesos no cubierto por la reciprocidad.

Artículo 4. Durante la ejecución del servicio AV VILLAS podrá ajustar las comisiones o reciprocidades pactadas, informando al CLIENTE por escrito a la dirección de notificación y con treinta días calendario de anticipación a la ejecución de la misma las nuevas condiciones económicas a implementar, si dentro de los treinta días calendario siguientes al recibo de la comunicación EL CLIENTE no se opone a las condiciones económicas, AV VILLAS presumirá su aceptación y procederá aplicarlas en los términos y condiciones informados en la comunicación.

Artículo 5.TRANSMISIÓN DE ARCHIVOS A TODOS LOS CLIENTES: A través de los correos electrónicos que se relacionen en el Anexo Al Reglamento De Convenios Para La Prestación De Servicios Bancarios- Capítulo Adquirencias, se enviará todos los días un archivo en Formato PDF y Excel con la información de las ventas del día anterior y otro archivo al final del mes con la información consolidada, o por requerimiento del cliente puede solicitarse ante el Banco la conexión vía FTP Segura para la entrega de la información. En todos los casos AV VILLAS garantiza la confidencialidad de la información y los requisitos de seguridad informática requeridos por la ley.

Artículo 6. RESPONSABILIDAD: Cuando en virtud del estudio de la entidad autorizada se pueda determinar el uso fraudulento de tarjeta(s) o equipo(s), el CLIENTE se obliga para con AV VILLAS a:

6.1) Suministrar la información que se requiera para el proceso de investigación.

6.2) Cumplir las medidas correctivas y/o recomendaciones para evitar posibles fraudes y prácticas comerciales inadecuadas que puedan afectar la prestación del servicio.

6.3) Aceptar la retención y/o bloqueo de los abonos que AV VILLAS realice sobre las operaciones alertadas o sospechosas, como también aceptar el bloqueo y débito de los dineros depositados en la cuenta habilitada para el manejo del servicio hasta por el monto de las operaciones alertadas o sospechosas sin posibilidad de disponer de estos por ningún medio existente, hasta tanto no se aclare en la respectiva investigación el origen y la causa de las mismas.

6.4) Pagar a AV Villas el valor faltante que no quedo cubierto con el bloqueo de saldos o la retención de abonos, en caso contrario AV VILLAS podrá hacer efectivo el respectivo pagaré en blanco junto con su carta de instrucciones específicas para este servicio.

Parágrafo Primero: AV VILLAS no será responsable por: 1) La manipulación inadecuada de los equipos, 2) Los fraudes que se presenten con las tarjetas débito y/o crédito utilizados como medio de pago, 3) Las transacciones que se realicen a través de datáfono, teléfono, Internet, cupón y otros medios, 4) las devoluciones de cheques por fondos insuficientes de la cuenta(s) corriente(s) involucrada(s) cuando esta se encuentre bloqueada de acuerdo a lo establecido en este reglamento.

Artículo 7. Para evitar posibles fraudes EL CLIENTE, además de acatar las normas de seguridad de los manuales tendrá la obligación de asistir, aplicar las capacitaciones proveídas y acatar todas las recomendaciones dadas por cada una de las Franquicias e Incocrédito (o la entidad autorizada por la(s) misma(s)) de acuerdo a los parámetros generales de seguridad. En todo caso siempre que se utilice como medio de pago una tarjeta de crédito o debito deberá: solicitar el documento de identificación (solo tarjeta de crédito), verificar que la tarjeta no presente desigualdad en los números y que los mismos sean nítidos, examinar la legitimidad de la tarjeta; tener en cuenta las características de una tarjeta original en cuanto a impresión, holograma y panel de firma. Para el caso de compras por teléfono y demás razones relacionadas con las nombradas anteriormente, en las que pueda incurrir el CLIENTE, Internet y otros medios de venta no presencial, el establecimiento deberá contar con las medidas de seguridad que le permitan identificar a los posibles compradores y su autenticidad.

Artículo 8. Además de las causales de terminación contenidas en el Titulo II – Parte General - Artículo 20 de este reglamento, el convenio de Adquirencia se podrá terminar por: eventos recurrentes de posible fraude e investigaciones los cuales generen riesgo para la entidad, controversias frecuentes causados por diferentes razones, no respuesta a la solicitud de documentos para la solución de las mismas, utilización indebida de la cuenta de depósitos, y demás razones relacionadas con las nombradas anteriormente, en las que pueda incurrir el CLIENTE. En todo caso AV VILLAS se reserva el derecho de terminar unilateralmente el convenio en cualquier momento durante la vigencia inicial o de alguna de sus prórrogas, dando previo aviso por escrito con 30 días de antelación.



Articulo 9. El CLIENTE debe certificar a través de la documentación pertinente una experiencia minima de seis (6) meses dentro de la actividad comercial; para personas naturales RUT o Certificado de Cámara y Comercio; para personas jurídicas Certificado de Cámara y Comercio con fecha de expedición no superior a tres (3) meses con la respectiva renovación de la matricula, estados financieros firmados por el revisor fiscal, contratos incluyendo relaciones contractuales y referencias comerciales con proveedores y distribuidores vigentes a la fecha (si aplica). AV VILLAS se reserva el derecho de ofrecer este servicio a comercios que acrediten una experiencia menor a lo estipulado anteriormente. En todos los casos EL CLIENTE permitirá el seguimiento mensual de transacciones a través de visitas de verificación, revisión de su estado transaccional y demás tareas necesarias para el control de su actividad, sin que esto genere un detrimento o pago alguno por parte del Banco. Adicionalmente el representante legal y/o propietario, tiene la obligación sobre sus empleados para que se realicen todos los cursos requeridos de seguridad, proveídos por las franquicias e Incocrédito (o la entidad autorizada por la(s) misma(s)) y las actualizaciones correspondientes, a fin de garantizar a AV VILLAS el conocimiento y su aplicación.

Artículo 10. El CLIENTE se compromete a cumplir y acatar todas las normas y procedimientos establecidos en los manuales de afiliación de las franquicias MasterCard y/o Visa, los cuales se podrán entregar en medio físico por cada una de las franquicias en el momento de la afiliación o consultar en las páginas de Internet de Redeban Multicolor o Credibanco Visa. Adicionalmente ratifica la aceptación y conocimiento de las cláusulas anteriormente descritas y su aceptación estará confirmada mediante firma en el Anexo Al Reglamento De Convenios Para La Prestación De Servicios Bancarios- Capítulo Adquirencias.